



GESTION DES RÉCLAMATIONS ET TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS

Dernière mise à jour le 20/06/2023.

OBJECTIF

Acquérir les compétences nécessaires pour gérer efficacement les réclamations et insatisfactions, et transformer ces situations en opportunités de fidélisation et d'amélioration continue.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Identifier les causes et les types de réclamations et d'insatisfactions clients.
- Communiquer de manière empathique et assertive lors du traitement des réclamations.
- Analyser et mettre en place des actions correctives et préventives pour répondre aux insatisfactions.
- Utiliser les outils numériques pour gérer les réclamations en ligne et prévenir les insatisfactions.

PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels du service client, commerciaux et responsables marketing souhaitant maîtriser la gestion des réclamations et le traitement des insatisfactions clients.

MODALITÉS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

PRO-000048

Contact

0750031226
contact@formaestro.fr
www.formaestro.fr

PRÉ-REQUIS

- Aucun

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques et mises en situation pratiques.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

1 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)



PROGRAMME

Comprendre la nature des réclamations et des insatisfactions clients

- Les différents types de réclamations et d'insatisfactions
- Les causes et conséquences des réclamations et insatisfactions
- L'importance de la gestion des réclamations pour l'entreprise

Les techniques de communication pour gérer les réclamations

- L'écoute active et la reformulation
- La gestion des émotions et le développement de l'empathie
- La communication assertive et l'importance du langage non-verbal

Les outils pour traiter les réclamations et les insatisfactions

- La méthodologie de traitement des réclamations
- Les outils de suivi et d'analyse des réclamations
- La gestion des situations difficiles et des clients insatisfaits

Transformer les insatisfactions en opportunités

- L'identification des axes d'amélioration et des opportunités de fidélisation
- La mise en place d'actions correctives et préventives
- Le suivi et l'évaluation des actions mises en place

Le rôle du marketing digital dans la gestion des réclamations

- Les réseaux sociaux et les avis clients : enjeux et opportunités
- La gestion des réclamations en ligne et la e-réputation
- La création d'une stratégie de contenu pour prévenir les insatisfactions

INTERVENANT(S)	ÉVALUATION	ATTRIBUTION FINALE
Formateur consultant expert dans son domaine.	Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.	Attestation des acquis / Certificat de Réalisation